

DEUX ANS DE COVID, QU'EST-CE QUI A CHANGÉ POUR LES FRANÇAIS ?

Particuliers, agriculteurs, professionnels... tous ont subi, ou subissent encore, les impacts de la crise sanitaire. Parmi ces impacts, une relation envers les banques et assurances qui s'est peu à peu dégradée. Après une première étude menée en 2020, Crédit Agricole Assurances et l'institut Kantar-TNS font le point sur la situation en les interrogeant pour la seconde fois.



LE DIGITAL BIEN ANCRÉ DANS LES USAGES

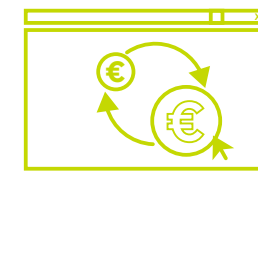
LES CONTACTS À DISTANCE ENTRE LES FRANÇAIS ET LEUR BANQUE SE SONT MULTIPLIÉS.



64 % DES PARTICULIERS PRIVILÉGIENT SYSTÉMATIQUEMENT OU PRINCIPALEMENT CES MODES DE CONTACT DEPUIS LA CRISE.



DES RÉSULTATS ENCORE PLUS MARQUÉS CHEZ LES PROFESSIONNELS ET LES AGRICULTEURS. RESPECTIVEMENT **83 %** ET **81 %** DISENT DÉSORMAIS PRIVILÉGIER LES CONTACTS À DISTANCE.



9 FRANÇAIS SUR 10 ESTIMENT DÉSORMAIS QUE L'USAGE DU DIGITAL N'EST PLUS UNE CONTRAINTE POUR EFFECTUER LEURS OPÉRATIONS BANCAIRES OU D'ASSURANCE.

UN SENTIMENT DE CONFIANCE ÉBRANLÉ



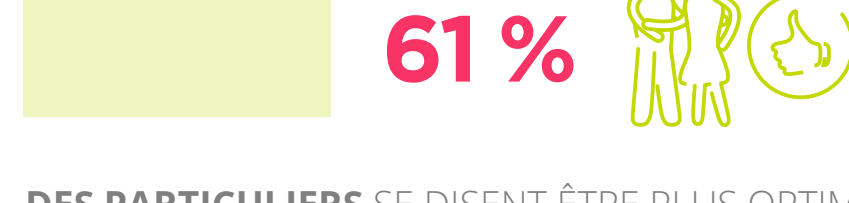
ET **66 %** DES PARTICULIERS ET DES PROFESSIONNELS NE SE SENTENT PAS ACCOMPAGNÉS PAR LEUR BANQUE.



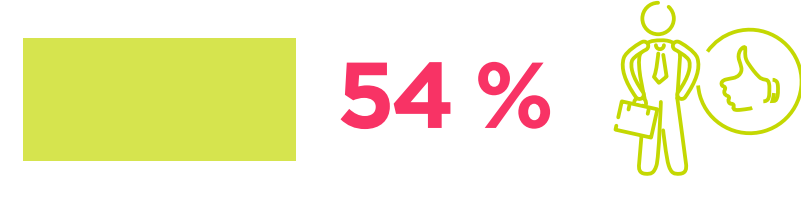
DES CHIFFRES QUI MONTRENT QUE LE RÔLE DU CONSEILLER A TOUTE SON IMPORTANCE DANS LA RELATION. MALGRÉ LA MONTÉE DU DIGITAL, IL PERMET D'ACCOMPAGNER LES FRANÇAIS DANS LA COMPRÉHENSION DE LEUR CONTRAT ET D'AJUSTER LEUR NIVEAU DE COUVERTURE SELON LEUR BESOIN.

UN REGAIN D'OPTIMISME

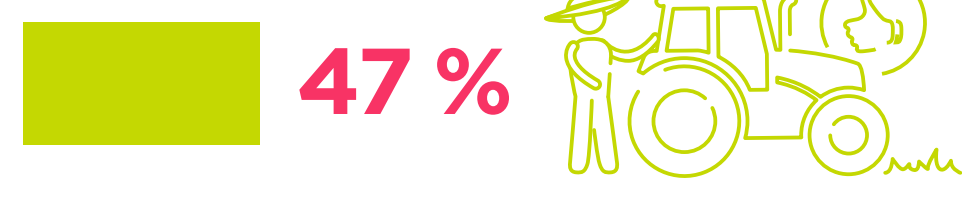
DES RÉSULTATS EN NETTE HAUSSE COMPARÉS À L'ANNÉE 2020



DES PARTICULIERS SE DISENT ÊTRE PLUS OPTIMISTES À PROPOS DE LEUR AVENIR PERSONNEL (+8 PTS VS 2020)



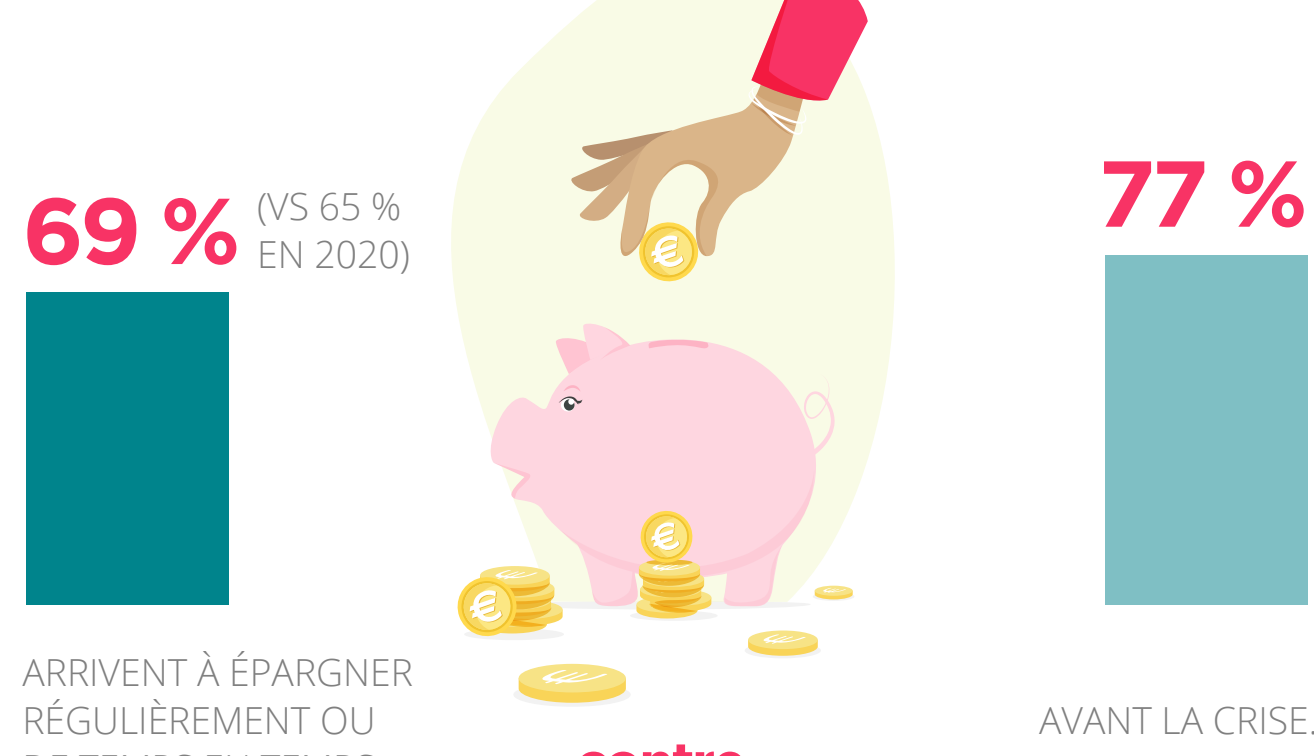
POUR LES PROFESSIONNELS (+16 PTS VS 2020)



POUR LES AGRICULTEURS (+15 PTS VS 2020)

UNE CAPACITÉ D'ÉPARGNE QUI REPART À LA HAUSSE

DEPUIS LA CRISE SANITAIRE, LES FRANÇAIS ONT DU MAL À RETROUVER LEUR NIVEAU D'ÉPARGNE :



DU CÔTÉ DES PROFESSIONNELS, **57 %** D'ENTRE EUX ESTIMENT QUE LEUR ACTIVITÉ EST REVENUE À LA NORMALE OU EST EN FORTE REPRISE

contre **86 %**

POUR LES PARTICULIERS

85 %

POUR LES AGRICULTEURS.



Source : Etude Crédit Agricole Assurances - Kantar-TNS « Enquête sur les impacts de la crise sur les Français et leurs relations banques / assureurs », menée du 2 au 15 novembre 2021 auprès 781 Français (501 particuliers, 200 professionnels et 80 agriculteurs)